

Nº DE EXPEDIENTE: SP21-00522 y SP21-00523

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DIVERSOS MANTENIMIENTOS EVOLUTIVOS BASADOS EN LA HERRAMIENTA MICROSOFT DYNAMICS NAV 2009 R2 PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Requerimientos técnicos mínimos del servicio	4
1.2. Marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego	5
2. OBJETO DEL CONTRATO	5
3. DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.....	5
3.1. Centros en los que debe prestarse el servicio	5
3.2. Garantía de los trabajos	6
3.3. Aspectos generales de la solución actual	6
3.4. Lote 1: Mantenimiento y evolución del Servicio de Información Inmediata, contabilidad analítica, integraciones con terceros, alta de proveedores y remesas de pagos SEPA.....	6
3.4.1. Servicio de Información Inmediata. SII.....	6
3.4.2. Contabilidad Analítica	7
3.4.3. Gestión de Proyectos	7
3.4.4. Seguimiento anual de presupuestos	8
3.4.5. Alta y gestión de proveedores	9
3.4.6. Gestión remesas pagos normativa SEPA	10
3.4.7. Servicios Web de conexión con otras plataformas para intercambio de datos.....	10
3.5. Lote 2: Mantenimiento y evolución del sistema de registro de facturas, el sistema de cesión de espacios y del portal de proveedores de Madrid Destino.....	11
3.5.1. Sistema de registro de facturas	11
3.5.2. Portal Web de Proveedores.....	13
3.6. Devolución del servicio	13
3.7. Desarrollos evolutivos y adaptaciones. Bolsa de horas	13
3.8. Seguimiento y control de los evolutivos	15
3.9. Equipos de trabajo y lugar de desarrollo. Seguimiento del proyecto.....	15
4. INFORMACIÓN A PRESENTAR.....	16
4.1. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.....	16
5. RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO	16
5.1. Infraestructura técnica	16
6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	17
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	17
8. RESPONSABILIDAD	19
9. CLÁUSULAS SOCIALES.....	19
9.1. En materia socio laboral.	19

9.2. En materia de comunicación	19
9.3. En materia de seguridad y salud laboral:.....	20
9.4. En materia de empleo	20
10. CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	20
11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	21
11.1. Normativa.....	21
11.2. Tratamiento de Datos Personales	21
11.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento	22
11.3.1. Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO	22
11.3.2. Finalidad de tratamiento	22
11.3.3. Medidas de seguridad	22
11.3.4. Deber de confidencialidad y secreto	23
11.3.5. Relación de personas autorizadas	23
11.3.6. Formación.....	23
11.3.7. Comunicación de datos a terceros.....	23
11.3.8. Delegado de Protección de Datos.....	24
11.3.9. Destino de los datos.....	24
11.3.10. Transferencias internacionales	24
11.3.11. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.....	25
11.3.12. Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos	25
11.3.13. Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento.....	26
11.3.14. Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos	26
11.3.15. Derecho de información	26
11.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	27
11.5. Información.....	28
12. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	29
13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	30
ANEXO I. DATOS A TENER EN CUENTA POR LOS LICITADORES DE CARA DIMENSIONAR EL TRABAJO A REALIZAR.	32
ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”	33
ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	1

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, Madrid Destino) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Por todo lo anterior y para el correcto ejercicio de sus competencias, Madrid Destino requiere la prestación de los siguientes servicios:

- Mantenimiento general de la plataforma Navision Nav, 2009, R2.
- Mantenimiento de la licencia BREP del Sistema de Información Inmediata.
- Evolutivos y mantenimientos de:
 - Contabilidad analítica.
 - Sistema de registro de facturas.
 - Integraciones con terceros.
 - Remesas SEPA.
 - Sistema de cesión de espacios.
 - Portal de proveedores.

A estos efectos, Madrid Destino requiere llevar a cabo el correspondiente procedimiento de contratación conforme al cual se solicita a las empresas del sector que presenten sus mejores ofertas.

1.1. Requerimientos técnicos mínimos del servicio

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, las ofertas de las empresas que no los cumplan, no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso por el adjudicatario, de las condiciones establecidas en los pliegos que rigen la presente contratación.

1.2. Marcas de fabricantes y/o tecnologías citadas en este pliego

Todas las marcas de fabricantes y/o las tecnologías a las que se pudiera hacer referencia en este documento se citan porque Madrid Destino, en la actualidad, tiene ya instaladas soluciones basadas en las mismas. Por lo tanto, los licitadores deberán tener en cuenta la dependencia tecnológica de Madrid Destino con las plataformas ya implantadas y en producción en cada momento.

2. OBJETO DEL CONTRATO

MADRID DESTINO desea contratar los siguientes servicios:

- **Lote 1:** Mantenimiento y evolución del Servicio de Información Inmediata, contabilidad analítica, integraciones con terceros, alta de proveedores y remesas de pagos SEPA.
 - Desarrollos evolutivos.
 - Mantenimiento técnico.
 - Mantenimientos correctivos.
 - Mantenimientos perfectivos.
 - Soporte de primer nivel a usuarios.
- **Lote 2:** Mantenimiento y evolución del sistema de registro de facturas, el sistema de cesión de espacios y del portal de proveedores de Madrid Destino.
 - Desarrollos evolutivos.
 - Mantenimiento técnico.
 - Mantenimientos correctivos.
 - Mantenimientos perfectivos.
 - Soporte de primer nivel a usuarios.

3. DETALLE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Madrid Destino desea contratar un servicio de plataforma de contratación electrónica y registro general, integrado con los diversos sistemas de gestión de Madrid Destino.

La solución se compondrá de los siguientes elementos funcionales.

3.1. Centros en los que debe prestarse el servicio

Los desarrollos objeto del contrato se podrán hacer en las ubicaciones que consideren los adjudicatarios

pudiendo realizar los despliegues finales de los mismos en los equipos de Madrid Destino, bien in situ, bien en remoto.

Los costes de desplazamiento y/o transporte se entenderán como incluidos en los costes del contrato.

3.2. Garantía de los trabajos

Los desarrollos tendrán una garantía de un año de duración contra errores del sistema que se detecten durante la explotación de los mismos.

La duración de la garantía comenzará a contarse desde la fecha de la puesta en producción del sistema.

Se valorarán ampliaciones de esta garantía de la forma en que se describe en el ANEXO I del PCAP.

3.3. Aspectos generales de la solución actual

La versión actual es Navision 2009 R2. Todos los trabajos objeto del presente contrato excepto el lote 3 son relativos a esta versión.

La versión de la aplicación se encuentra instalada en los servidores de Madrid Destino con las siguientes características:

- Máquina virtual con Windows Server 2012 R2
- Intel Xeon E5 2600 v2 2,10 GHz
- 31 Gb de RAM
- Sistema operativo de 64 bits

Madrid Destino cuenta, en el mismo servidor con una base de datos de pruebas para realizar las integraciones y aprobaciones necesarias antes de realizar cualquier despliegue, siendo el resto, entorno de producción.

Los desarrollos deberán realizarse en las máquinas de los adjudicatarios, desplegarse para certificar en la BBDD de pruebas de Madrid Destino y, una vez validados, pasarlos a producción.

3.4. Lote 1: Mantenimiento y evolución del Servicio de Información Inmediata, contabilidad analítica, integraciones con terceros, alta de proveedores y remesas de pagos SEPA.

Se corresponde con la realización de los siguientes servicios:

3.4.1. Servicio de Información Inmediata. SII.

Madrid Destino cuenta con un módulo denominado “Módulo SII de Gestalia para Dynamics NAV” que sirve de conector para poder presentar la información requerida por el SII (Sistema de Información Inmediata).

Este desarrollo es un conector realizado por un tercero que facilita la entrega de la información desde Navision 2009 R2 a los sistemas de la Agencia Tributaria.

Al tratarse de un servicio crítico, el adjudicatario deberá proporcionar el servicio de BREP correspondiente a este módulo durante la ejecución del contrato.

3.4.2. Contabilidad Analítica

Madrid Destino desea ampliar y mejorar su sistema de contabilidad analítica, desarrollando evolutivos sobre las siguientes funcionalidades ya implantadas:

- Seguridad Usuarios.
 - Definir según los roles o perfiles de usuario los cambios que permite realizar o que módulos le permite acceder.
 - Avisos en los casos en los que se vayan a realizar cambios, por ejemplo, nombre de terceros (Proveedores y Clientes), CIF ...
- Limpieza de duplicados de terceros (Proveedores y Clientes) y limpieza en el Plan de Cuentas.
- Módulo de Eventos.
- Calendario de Ocupación de los diferentes Espacios.
- En el módulo de eventos existe parte de la compra (precios unitarios de los servicios) que lleva precios unitarios relacionados con servicios de eventos al generar un contrato. Es posible consultar los precios de los servicios, tanto de compra como de venta y generar los pedidos desde el propio módulo de eventos.
- Módulo de contratación. En el momento de crear un pedido desde el contrato el sistema comprueba lo siguiente:
 - Que la fecha de fin de contrato no haya expirado.
 - Verifica el importe pendiente por Centro de Coste, Departamento y por el Total del contrato.
 - Obliga a realizar un contrato en Navision en menores, cuando existen más de 1 factura.
- Listado de Proyectos. Carga de la tabla de Proyectos automáticamente desde Excel.

3.4.3. Gestión de Proyectos

Madrid Destino funciona en muchos casos con proyectos. No se trata del concepto de proyecto de Navision sino de una forma de trabajar intrínseca a nuestra empresa. Cuando Madrid Destino gestiona un evento, crea un proyecto que tiene las siguientes características:

- Carga inicial de presupuesto. Relacionado con el presupuesto global de la empresa que tiene como límite el déficit autorizado en cada centro o departamento. Los datos necesario se cargan a través de la interfaz de Navision y se añaden los campos necesarios en los formatos adecuados, como por ejemplo:
 - Identificador del proyecto.
 - Presupuesto global sin IVA y con IVA.
 - Código de actuación (identificador particular de la actuación a llevar a cabo).
 - Centro de Coste.
 - Documentación asociada.
 - Años presupuestarios a los que afecta.
 - Deducción automática, si es IVA 0 o no, según los ingresos del proyecto y el centro de coste.
- Código de actuación como codificación de todo el proyecto.
- Anidación y relación entre proyectos.
- Flujo de aprobaciones de proyectos. Cualquier gasto de Madrid destino tiene un flujo y unos niveles de aprobaciones que dependen del presupuesto de los mismos. Los proyectos también, por lo que será se asocian estas aprobaciones a los proyectos.
- Asociación de contratos relacionados con el proyecto. Cualquier contrato o gasto derivado de la actividad directa del proyecto se puede asociar al mismo. Los contratos asociados pueden ser de todos los tipos posibles admitidos por la ley y utilizados habitualmente por Madrid Destino.
- Asociación de facturas de las diversas facturaciones producidas en la ejecución del proyecto.
- Control presupuestario del proyecto. El sistema controla tanto los gastos asociados como los ingresos, generando un balance de pérdidas y ganancias del mismo. El sistema controla y captura costes e inputs de cada proyecto/centro de coste/departamento, incluyendo el de los módulos de Solicitud de Pedidos, Contratos, Eventos, Arrendamientos y Contabilidad. El sistema tiene en cuenta que hay una primera previsión presupuestaria con un comprometido de gasto e ingreso que se va concretando en real según se reciben las facturas finales y los ingresos definitivos, por lo que realiza una previsión y un real, comparando ambos para controlar las desviaciones, tanto al alza como a la baja, para poder tomar las decisiones necesarias. Del mismo modo se tienen en consideración todos los proyectos asociados (en relación padres -> hijos) y los ingresos y gastos de cada uno.
- Ingresos asociados al proyecto. Igual que se cargan los contratos de gastos también se gestionan y cargan los que generan ingresos y que están asociados a la actividad.
- Generación de informes. De estado en formato Excel que están estar pre-formateados.
- Balance final del proyecto. Una vez cerrado el proyecto, se genera un balance final del mismo.

3.4.4. Seguimiento anual de presupuestos

El proceso es similar al expuesto a la gestión de proyectos pero aplicado a la gestión global de presupuestos. Tiene estas características particulares:

- Gestión anual de presupuestos. Los distintos departamentos responsables de Madrid Destino cargan directamente en el sistema sus previsiones presupuestarias de un ejercicio para otro de forma que al ser aprobadas están ya en la ERP para que posteriormente la unidad de Control de Gestión lo revisa y lo aprueba.
- Carga de presupuestos aprobados. Previsión presupuestaria. Una vez aprobados los presupuestos estos pasan a ser la base de ejecución presupuestaria del ejercicio en curso. Las peticiones de gasto o ingreso del tipo que sean, se asocian a las cuentas y presupuestos aprobados desde los cuales se van descontando las solicitudes.
- Los presupuestos incluyen tanto gastos e inversiones como ingresos y distinguen estas tipologías.
- Modificaciones presupuestarias. Los presupuestos se pueden modificar durante la ejecución. Pueden incrementarse, reducirse y traspasar presupuestos, bien entre centros de coste, bien entre partidas presupuestarias. El sistema, comprueba en todo momento que no se superan los límites establecidos del déficit aprobado o bien que se compensan partidas presupuestarias entre CECOS o entre las propias partidas. Dentro de estos movimientos el sistema se controlan también los gastos incurridos, los ingresos así como los comprometidos.
- Control de ejecución presupuestaria. La ERP proporciona las herramientas necesarias para el control de la ejecución presupuestaria. Se distingue entre presupuesto aprobado (estimado) y ejecución real, de modo que el personal de Madrid Destino obtiene una visión exacta y concreta de la ejecución presupuestaria de la empresa y de cada CECO / Departamento en particular en cualquier momento. Es posible realizar revisiones de estado en todo momento a fin de poder proyectar a fin de ejercicio una estimación realista de ejecución presupuestaria.
- Generación de informes financieros sobre peticiones de presupuestos y sobre presupuestos ya aprobados.

3.4.5. Alta y gestión de proveedores

Madrid Destino cuenta con una base de datos de proveedores que debe ser gestionada. Las acciones que se pueden realizar son las siguientes:

- Alta de proveedores.
 - Los usuarios que necesiten dar de alta un proveedor rellenan los campos necesarios para ello en un formulario.
 - Los usuarios deben además subir o importar el certificado bancario (o de residencia fiscal) para poder realizar las transferencias de los pagos de las facturas. Los certificados se suben en formato PDF y deben ser validados por el departamento de contabilidad a posteriori. Los certificados, una vez subidos, podrán eliminarse (para volver a cargar otro certificado) o visualizarse.
 - Enviar a aprobación. Una vez introducidos todos los datos y el certificado, se manda al departamento de contabilidad para su aprobación y alta. Este departamento comprueba y aprueba la solicitud o la rechaza. El sistema comprueba que los campos obligatorios estén rellenos y si no lo están no permite enviar a aprobación. Del mismo modo, el sistema avisa al usuario de los campos que faltan por ser cumplimentados. La

comprobación no solo es de campo vacío sino en cada caso también de integridad de datos, como por ejemplo la identificación fiscal, no solo debe estar rellena sino que debe seguir un patrón adecuado como por ejemplo un número fijo de caracteres. Además, el sistema normalizará la información siguiendo un patrón definido. Por ejemplo si se trata de una S.L., que el campo CIF sea siempre BNNN y no B-NNN.

- Gestión de proveedores.
 - Una vez dados de alta en la base de datos se podrá:
 - Dar de alta en el portal Web de proveedores.
 - Modificar datos del proveedor.
 - Bloquear el proveedor.
 - Borrar proveedor.

El adjudicatario deberá llevar a cabo los desarrollos evolutivos necesarios para este módulo así como el mantenimiento y el soporte a usuarios del mismo.

3.4.6. Gestión remesas pagos normativa SEPA

Madrid Destino cuenta con un desarrollo a medida realizado para generar remesas de pagos para el Banco cuyas principales características son las siguientes:

- Se genera de forma automática desde el diario de pagos un XML que se envía a bancos para realizar las transferencias automáticamente.
- El XML, tiene una estructura determinada y una información concreta que puede ser adaptada o modificada según necesidades.
- Esta generación requiere de un nivel de aprobaciones y de firma digital por parte de los usuarios autorizados.
- Se genera un informe de pagos que debe ser firmado por personas autorizadas.
- Cuenta con un control de errores que pudieran producirse así como un sistema de avisos.
- El sistema calcula los IBAN automáticamente (solo para cuentas de España) a partir del número de cuenta bancaria que se informe en cada proveedor.
- Es posible incluir códigos SWIFT de forma manual a partir de un listado generado automáticamente.

El adjudicatario deberá llevar a cabo los desarrollos evolutivos necesarios para este módulo así como el mantenimiento y el soporte a usuarios del mismo.

3.4.7. Servicios Web de conexión con otras plataformas para intercambio de datos

Madrid Destino intercambia datos y servicios desde la plataforma ERP propia con otras plataformas que pueden ser:

- Desarrollos internos de Madrid Destino.
- Plataformas de terceros con las que Madrid Destino deba interactuar.
- Plataformas de terceros operadas por Madrid Destino en modo servicio.

En la actualidad Madrid Destino tiene desarrollados un conjunto de servicios Web para realizar estas interconexiones. Con cargo a la bolsa de horas se podrán realizar las siguientes actividades:

- Modificar los servicios Web existentes.
- Crear nuevos servicios Web.
- Eliminar servicios Web.

3.5. Lote 2: Mantenimiento y evolución del sistema de registro de facturas, el sistema de cesión de espacios y del portal de proveedores de Madrid Destino.

Consiste en realizar mantenimiento y desarrollos evolutivos de los siguientes módulos.

3.5.1. Sistema de registro de facturas

El módulo comprende el ciclo de aprobaciones de facturas de proveedores desde el registro del documento hasta la contabilización y pago de las mismas.

Las principales características son las siguientes:

- Entrada de facturas en registro:
 - Facturas en mano o por correo ordinario: son las mínimas y con tendencia a eliminar. Se admiten en casos excepcionales con proveedores que no cuentan con posibilidades de presentar los documentos de otra manera.
 - Facturas por correo electrónico: con una macro desarrollada en Outlook que renombra automáticamente los archivos recibidos siguiendo un patrón determinado y clasificando en carpetas y fechas las mismas.
 - Facturas desde la Web de proveedores: entran directamente a la vista de registro del departamento de Madrid Destino.
- Sellado y registro de facturas: los trabajadores de registro sellan y registra la factura que pasa entonces a ser aprobada por el centro al que pertenece.
- Firma de la factura y asociación de pedido de compra obligatorio mediante el botón Pedido. Navision debe chequear que el contrato al que se asocia la factura no esté vencido, o no tiene importe pendiente.
- Paso a Análisis de Gestión.
- Paso a Contabilidad. Contabilización de la factura.
- Propuesta de pago. Liquidación de la factura.

Todo el flujo descrito, posee además las siguientes características:

- Las firmas, tanto de sello de Madrid destino como individuales de los trabajadores se realizan mediante certificados digitales emitidos por la FNMT.
- El proceso por tanto es completamente digital. En ningún momento se debe imprimir nada aunque es posible hacerlo si el usuario lo desea por algún motivo.
- Se gestionan también los abonos y las facturas rectificativas del mismo modo y en el mismo ciclo de vida.
- Existe un sistema de comentarios que queda registrado de modo que es posible acceder a un histórico de los mismos.
- Existe un log de acciones de usuario y otro de documentos de modo que es posible revertir acciones o recuperar documentos.
- El sistema comprueba firmas, estados de las facturas y asociaciones de documentos a las facturas además una vez firmado no debería ser posible que se modifiquen los campos “responsable” ni “tramitación”, aunque se modifique otro campo.
- Los usuarios son configurables por roles de modo que acceden solo a las vistas de los documentos que deben de ver.
- Existe en la vista la posibilidad de filtrado de facturas por diversos filtros a fin de localizar las mismas al que habría que añadir filtro por fechas de los varios tipos de aprobación, aprobación, validación.
- Es posible retroceder facturas a un estado anterior y escribir un mensaje del motivo del retroceso.
- El departamento de Gestión o el de Contabilidad, puede rechazar o retener facturas.
- Es posible la reasignación de responsables o tramitadores de facturas.
- El sistema genera informes de estado de las facturas a partir de los cuales es posible conocer el estado de las mismas respecto a proveedores, CECOs, Departamentos, etc.
- Es posible visualizar la factura en formato PDF.
- Las facturas que se van recibiendo y gestionando se van almacenando en una estructura de carpetas basadas en años y meses de forma que el rendimiento del sistema queda garantizado. Este servicio es parametrizable desde Navision y puede ser automático o manual.
- El sistema realiza una copia de seguridad de los documentos asociados a una factura de modo que es posible recuperar en cualquier momento cualquier documento que se haya borrado, perdido o alterado. El sistema, además de realizar la copia, verifica la integridad de los documentos salvaguardados y si detecta algún error, avisa al usuario.
- La configuración del propio módulo se encuentra a disposición de los usuarios con permiso para poder modificarse desde el propio Navision.

El adjudicatario deberá llevar a cabo los desarrollos evolutivos necesarios para este módulo así como el mantenimiento y el soporte a usuarios del mismo.

3.5.2. Portal Web de Proveedores

Madrid Destino cuenta con un portal Web de proveedores que tiene las siguientes funcionalidades:

- Accesible de manera pública en la dirección Web <https://proveedores.madrid-destino.com/> y de forma privada mediante usuario y contraseña.
- Está conectado a Navision mediante un servicio Web de modo que envía y recibe información en tiempo real.
- Los proveedores que estén dados de alta en la ERP pueden solicitar si así lo desean acceso a la Web de proveedores.
- Aquellos proveedores que están dados de alta acceden a su área privada desde la que:
 - Suben sus facturas.
 - Consultan el estado de las facturas que ya han sido subidas.
 - Cancelan facturas.
 - Bajan los PDFs asociados a las facturas.
 - Consultan el histórico de facturas.

La gestión de la página Web se realiza del siguiente modo:

- Desde Navision es posible editar los textos de las páginas Web.
- Los textos se editan en español y en inglés.
- Es posible, mediante ficheros de configuración, cambiar los avisos, alertas y mensajes de la página.

El adjudicatario deberá llevar a cabo los desarrollos evolutivos necesarios para este módulo así como el mantenimiento y el soporte a usuarios del mismo.

3.6. Devolución del servicio

Los licitadores deberán presentar un plan de devolución del servicio que tendrá un compromiso de ejecución en caso de ser necesaria su utilización.

En caso de que se deba realizar un cambio de proveedor en el futuro, el cambio se registrará por dicho plan de devolución.

3.7. Desarrollos evolutivos y adaptaciones. Bolsa de horas

Los proveedores deberán plantear una bolsa de horas para otras posibles acciones que pudieran surgir a lo largo de la ejecución del contrato. Esta bolsa de horas se irá consumiendo bajo demanda de Madrid Destino según los trabajos que se requieran. Los proveedores deberán proponer un flujo de solicitudes de trabajos, evaluaciones, aprobaciones y ejecuciones para el consumo de esta bolsa de horas.

Esta bolsa se dedicará exclusivamente a mejoras, nuevas integraciones o evoluciones adaptadas a las necesidades particulares de Madrid Destino y no incluirá los mantenimientos de los sistemas ni las

correcciones o resoluciones de incidencias de la plataforma que se consideran incluidas en el coste general del servicio.

En el desarrollo de evolutivos y nuevas adaptaciones o integraciones, se considerarán incluidas además de los desarrollos propiamente dichos, las tareas necesarias para la gestión de los desarrollos, las pruebas de todo tipo, la instalación y la puesta en marcha, incluso las tareas relativas a sistemas, bases de datos o cualquiera otras que fueran necesarias.

Los perfiles necesarios para llevar a cabo estas tareas quedan a la discreción del adjudicatario.

El precio único por hora máximo se fija en 60 € (IVA no incluido) independientemente del perfil que realice los trabajos necesarios. Los licitadores deberán hacer sus mejores propuestas respecto a esta tarifa máxima única. El precio por hora ofertado por el adjudicatario será la referencia para calcular las facturaciones y el total de horas de la bolsa ya que a menor precio será mayor el número de horas contratadas en la bolsa.

El trabajo a desarrollar tendrá las siguientes particularidades:

- La dirección de los trabajos de será responsabilidad del adjudicatario.
- Las personas asignadas al servicio deberán contar con sus propios equipos y recursos materiales. Éstos deberán estar preparados para poder trabajar y realizar las tareas objeto del contrato, tanto como si lo realizaran in situ, como si lo realizaran de forma remota.
- De forma periódica, el jefe de proyecto designado por el adjudicatario se reunirá con Madrid Destino para realizar el seguimiento de las tareas del proyecto. Éste será quien distribuya y dirija los trabajos a realizar por el personal asignado al servicio.
- Las horas objeto del contrato **no son de obligado consumo** por parte de Madrid Destino y en caso de no demandarse no se facturarán.
- Los participantes en los desarrollos evolutivos deberán tener **al menos 3 años de experiencia** demostrable en Desarrollos sobre Navision.
- Madrid Destino podrá solicitar los CV de los perfiles asociados a la bolsa a fin de demostrar la experiencia de los mismos en el uso de la plataforma.
- Gestión del consumo de la bolsa de horas:
 - Madrid Destino realizará peticiones de trabajos en el momento que considere que es necesario con cargo a la bolsa de horas contratada.
 - La bolsa de horas se irá consumiendo según se vayan realizando aceptaciones de trabajos desarrollados por parte de Madrid Destino.
 - Las peticiones se agruparán en conjuntos y se evaluará el esfuerzo y un calendario con previsión de entregas por parte del adjudicatario que presentará una propuesta de consumo de horas por cada perfil que pudiera ser necesario para el desarrollo de las acciones a realizar.

- Madrid Destino aprobará o rechazará la propuesta. En el primer caso el adjudicatario llevará a cabo los trabajos y se descontarán las horas del remanente disponible. En el segundo caso se buscarán alternativas por ambas partes a fin de encontrar un consenso.
- Una vez aprobado el conjunto de tareas, el calendario y el esfuerzo en horas por cada perfil, el adjudicatario desarrollará las acciones, y presentará los resultados a Madrid Destino que los aprobará o los rechazará o solicitará modificaciones. En este último caso se expondrán los motivos del rechazo y el adjudicatario deberá resolver las incidencias detectadas.

La corrección de incidencias o defectos del sistema relativos a los evolutivos solicitados, no computarán contra la bolsa de horas ya que se considerarán objeto de garantía.

La garantía de los evolutivos desarrollados se contará a partir de la puesta en marcha de los mismos.

3.8. Seguimiento y control de los trabajos

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- El Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Deberá haber al menos una reunión de seguimiento cada mes. La periodicidad de las reuniones dependerá de las cargas de trabajo que se vayan produciendo y serán consensuadas por las partes.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los mismos. Tras la revisión técnica, el Responsable de Madrid Destino, comunicará a la empresa adjudicataria su aceptación, o su rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.
- Inicialmente se estima un informe al mes para los comités de seguimiento que disgreguen los trabajos realizados en función de su tipología, que refleje el estado de las tareas y que sirva de guía para el seguimiento de los trabajos.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.
- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

3.9. Equipos de trabajo y lugar de desarrollo. Seguimiento del proyecto.

Los licitadores deberán exponer en sus propuestas con el mayor detalle posible el equipo de trabajo asignado al proyecto.

Madrid Destino y el adjudicatario crearán al inicio del proyecto un comité de seguimiento mixto del mismo. Este comité estará compuesto por al menos una persona por ambas partes y será el encargado de la supervisión de la ejecución de los desarrollos siendo responsable del control de la ejecución del proyecto, el cumplimiento de hitos y la calidad de los entregables. La periodicidad de estas reuniones y el objeto de las mismas se decidirá según la evolución global del proyecto y adecuándose de la manera más flexible posible a las circunstancias de la producción.

El comité se reunirá a criterio del equipo técnico. Las reuniones del comité deberán convocarse con al menos con dos días de antelación y tras las mismas, el equipo del adjudicatario deberá entregar un acta resumen de la reunión.

El lugar de los desarrollos será a elección del adjudicatario, sin embargo, será necesaria la presencia física del equipo humano del adjudicatario en las oficinas de Madrid Destino, unos días al mes. El calendario de esta presencia se consensuará con Madrid Destino y dependerá de las circunstancias de los trabajos a desarrollar.

4. INFORMACIÓN A PRESENTAR

Los licitadores deberán presentar sus ofertas teniendo en cuenta cubrir los siguientes aspectos:

- Entendimiento del servicio a prestar.
- Planteamiento técnico de la solución.
- Equipo de trabajo.
- Metodología de trabajo.

4.1. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de MADRID DESTINO y entre el personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con MADRID DESTINO que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

5. RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO

5.1. Infraestructura técnica

- Hardware del personal asociado al servicio: el adjudicatario deberá proporcionar los medios físicos necesarios para la óptima ejecución del servicio tanto si se realiza in-situ como si se presta el servicio de forma remota.
- Software del personal asociado al servicio: del mismo modo, los medios físicos destinados por el adjudicatario a la prestación del servicio deberán contar con los elementos de software necesarios para la correcta ejecución del contrato.

6. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y MADRID DESTINO, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con MADRID DESTINO, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente corresponden al mismo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de MADRID DESTINO.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la empresa adjudicataria cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno a MADRID DESTINO.

El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos.

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente pliego.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una

declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotarles de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud laboral que ordena la legislación vigente.

Si se verificara la defectuosa prestación del servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación de la factura del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizara defectuosamente. Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar su tramitación ordinaria.

Igualmente, se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el servicio no se preste, o se preste de manera incompleta o defectuosa, al margen de las sanciones que pudieran corresponder.

Si las deficiencias en la prestación del servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

La entidad adjudicataria adoptará las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias, para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente de la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

El adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/997, de 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

8. RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de MADRID DESTINO, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

9. CLÁUSULAS SOCIALES.

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, las cláusulas sociales establecidas en el presente Pliego que se relacionan a continuación:

9.1. En materia socio laboral.

El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas socio laborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo. En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (en adelante TRLGDPD).

9.2. En materia de comunicación

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, que se deba aportar o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad. Corresponderá a la persona Responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

9.3. En materia de seguridad y salud laboral:

La empresa Contratista tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la Actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

9.4. En materia de empleo

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que ejecuten el suministro, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

10. CONTROL EN LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales sean impuestas a la empresa Contratista en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

La adjudicataria y contratista deberá asimismo respetar lo señalado en la citada Instrucción 1/2016 del Ayuntamiento de Madrid

En el PCAP se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.

11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

11.1. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

11.2. Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales MADRID DESTINO es Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre MADRID DESTINO recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como, del incumplimiento contrato.

El Anexo "Tratamiento de Datos Personales" describe:

- a) los Datos Personales a proteger,
- b) el tratamiento a realizar,
- c) los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, cuya ubicación y equipamiento podrá estar bajo el control de MADRID DESTINO o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por MADRID DESTINO, según se especifique en el Anexo

- d) los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego,
- e) el destino de los datos objeto de tratamiento y
- f) las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINO estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

11.3. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”:

11.3.1. Tratamiento conforme a instrucciones de MADRID DESTINO

Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de MADRID DESTINO por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a MADRID DESTINO cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

11.3.2. Finalidad de tratamiento

No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

11.3.3. Medidas de seguridad

Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad, necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad, detalladas en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales".

11.3.4. Deber de confidencialidad y secreto

Mantener la más absoluta confidencialidad y secreto sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. La presente obligación debe observarse incluso después de que finalice la prestación del servicio.

Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

11.3.5. Relación de personas autorizadas

Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente.

Y mantener a disposición de MADRID DESTINO dicha documentación acreditativa.

11.3.6. Formación

Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

11.3.7. Comunicación de datos a terceros

Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa

y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

11.3.8. Delegado de Protección de Datos

Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a MADRID DESTINO, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

11.3.9. Destino de los datos

Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

11.3.10. Transferencias internacionales

Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se indique así expresamente por MADRID DESTINO, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a MADRID DESTINO de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a MADRID DESTINO, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

11.3.11. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, y a través de dpd@madrid-destino.com, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

11.3.12. Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos

Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a MADRID DESTINO con la mayor prontitud a la dirección de correo electrónico dpd@madrid-destino.com

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

El adjudicatario asistirá a MADRID DESTINO, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

11.3.13. Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento

Colaborar con MADRID DESTINO en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de(i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de MADRID DESTINO, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en auditorías o en inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la AEPD (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

11.3.14. Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos

Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de MADRID DESTINO a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de MADRID DESTINO toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

11.3.15. Derecho de información

Corresponde al Responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de datos. En el caso en el que el encargado del tratamiento, en la prestación del servicio efectúe la recogida de datos de carácter personal, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre MADRID DESTINO y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste.

No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de MADRID DESTINO, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales.

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de MADRID DSTINO no contemplados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de MADRID DSTINO, en concreto de su Delegado de Protección de Datos a través del buzón dpd@madrid-destino.com, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

11.4. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de MADRID DESTINO, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que MADRID DESTINO decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a MADRID DESTINO la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de MADRID DESTINO.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de MADRID DESTINO a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.
- El adjudicatario informará a MADRID DESTINO de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la AEPD la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de MADRID DESTINO a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

11.5. Información

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades derivadas del presente Contrato, garantizando que dichos datos sean exactos y puestos al día, obligándose a comunicar a la otra, sin dilación indebida, aquellos que hayan sido rectificados y/o deban ser cancelados según proceda.

MADRID DESTINO garantiza a los representantes e interlocutores del adjudicatario el tratamiento de sus datos de carácter personal conforme a la legislación vigente y a tal efecto informa que serán incorporados en un fichero titularidad de MADRID DESTINO en los siguientes términos:

Responsable: MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., con domicilio en Madrid, [calle Conde Duque, 9-11](#), 28015 Madrid.

Delegado de Protección de datos: dpd@madrid-destino.com

Finalidades: Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión de los expedientes de contratación descritos, la formalización y archivo de los contratos y otros documentos relativos a los expedientes)

Plazo de conservación: Se limitará al periodo que sea necesario para dar cumplimiento a la relación contractual y durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otro tipo que pudieran derivarse de la actividad o servicio prestado y del tratamiento de los datos, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español.

Destinatarios: Agencia Tributaria, Tribunal de Cuentas, Plataforma de Contratación del Estado , y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones de transparencia y control, fiscales, así como, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos y autoridades judiciales. Las obligaciones de transparencia conllevan la publicación en la correspondiente sede electrónica la relación de los contratos suscritos por MADRID DESTINO, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

Legitimación: Ejecución de un contrato

Derechos: El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a dpd@madrid-destino.com, con referencia a "Área Legal" e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

12. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

12.1. La adjudicataria manifiesta que dispone en su organización interna de medidas suficientes de control, prevención y detección de la comisión de cualquier tipo de conducta que pudiera ser considerada como ilícito penal, cometida con los medios o bajo la cobertura de la propia compañía y/o a través de cualquier persona física integrante o dependiente de la misma.

A los efectos de lo expuesto en el párrafo anterior, la adjudicataria manifiesta que su actuación en el ámbito del presente contrato estará regida en todo momento por los principios de la buena fe contractual y convenientemente sujeta a Derecho, de manera que en ningún momento participará ni colaborará en la comisión de ninguna conducta que pudiera encontrarse tipificada penalmente en el ordenamiento jurídico.

Asimismo, se compromete expresamente a denunciar en todo momento ante las autoridades policiales y/o judiciales competentes, cualquier conducta que pudiera apreciar como consecuencia de la ejecución de este contrato, y que puedan considerarse delictivas de conformidad con lo dispuesto en el Código Penal.

En el caso previsto en el párrafo anterior, la Adjudicataria colaborará en lo posible con las autoridades policiales y/o judiciales, para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos denunciados.

12.2. El ejercicio por cualquiera de las partes contratantes y/o cualquiera de las personas físicas integrantes o dependientes de las mismas, de alguna de las conductas que pudieran ser calificadas como ilícitas y constitutivas de responsabilidad penal, podrá constituir un incumplimiento contractual y, por tanto, erigirse en causa de resolución del presente contrato, dando lugar a la indemnización que pudiera resultar procedente en concepto de daños y perjuicios.

10.3. Las partes manifiestan que la firma del presente contrato se ha realizado atendiendo a las condiciones particulares de cada una, y únicamente, basándose en los criterios comerciales y/o de programación de ambos, sin que el contrato se haya firmado como consecuencia de una promesa, ofrecimiento o concesión por ninguna de las partes, de un beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados que pudieran favorecer a las partes o a otros terceros.

10.4 La Adjudicataria, en el caso en el que ofrezca como mejora un Sistema Digital de Registro de Actividad, se compromete a prestar los servicios objeto del presente contrato de forma tal que los sistemas de información de Madrid Destino queden en todo momento protegidos frente a posibles intrusiones por parte de terceros, adoptando todas las medidas de precaución y protección que sean necesarias para prevenir, evitar y detectar ataques de virus informáticos, troyanos, programas espía ("spyware") u otros mecanismos de intrusión informática que puedan afectar al normal desenvolvimiento y desarrollo del presente contrato. Para ello, la Adjudicataria mantendrá actualizados, programas antivirus y cualesquiera otros mecanismos de detección de intrusiones que monitoricen los posibles intentos de introducirse en los

sistemas sin la debida autorización y tendrá implementados procedimientos internos de control para asegurar que los empleados de la Adjudicataria eviten situaciones que puedan implicar un riesgo en los sistemas de información de la Madrid Destino.

La Adjudicataria se compromete a cumplir en todo momento los estándares de Madrid Destino en lo que a requerimientos de seguridad de la información se refiere y sus posibles modificaciones, siempre y cuando Madrid Destino le comuniqué por escrito cuáles son estos. Su inobservancia por parte de la Adjudicataria podrá dar lugar a la resolución del contrato por parte de Madrid Destino conforme a lo estipulado en la cláusula 47 del PCAP.

Igualmente, la Adjudicataria se compromete a comunicar de forma inmediata a Madrid Destino cualquier incidente o anomalía relativa a las medidas de seguridad que puedan afectar a la misma o a sus clientes, así como cualquier posible incidencia que afecte o pueda afectar a los sistemas de información de la Madrid Destino, a fin de que ésta pueda adoptar las medidas que considere oportunas en defensa de sus propios intereses y de los de sus clientes.

Asimismo, si como consecuencia de la ejecución del presente contrato, los sistemas y aplicaciones informáticos de Madrid Destino estuvieran, de cualquier forma, conectados a los sistemas de la Adjudicataria, Madrid Destino se reserva el derecho de poder revocar el acceso o de interrumpir la conexión entre los sistemas de ambas partes.

Madrid Destino cuenta con un código ético de actuación -disponible en la web pública de la sociedad <https://www.madrid-destino.com/transparencia/buen-gobierno/documentacion> o a través del siguiente enlace: Código ético_Madrid Destino_2.pdf (madrid-destino.com)- que la adjudicataria se compromete a observar en todo momento.

13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección roberto.guijarro@madrid-destino.com

MADRID DESTINO se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

D.

D.



Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio S.A

ANEXO I. Datos a tener en cuenta por los licitadores de cara dimensionar el trabajo a realizar.

Relación de datos de carácter personal relacionados con la gestión de los datos que se encuentran en la información financiera del sistema ERP de Madrid Destino:

- Nombre y apellidos.
- Teléfonos fijos y/o teléfono móvil.
- Correos electrónicos.
- Direcciones postales.
- Números de identificación personales como por ejemplo pasaportes o DNIs.
- Certificados de firma electrónica.

ANEXO II “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El objeto de servicio consiste en la gestión digital de los movimientos contables y financieros de Madrid Destino.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, debe estar preparada para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego mediante el tratamiento de datos de carácter personal. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que MADRID DESTINIO estuviese de acuerdo con lo solicitado, MADRID DESTINO emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales, en caso de producirse, comprenderá:

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Recogida (captura de datos) | ☐ Difusión | ☐ Duplicado Copia (copias temporales) |
| ☐ Registro (grabación) | ☒ Interconexión (cruce) | ☐ Copia de seguridad |
| ☐ Estructuración | ☒ X Cotejo | ☐ Recuperación |
| ☐ Modificación | ☐ Limitación | ☐ Otros: _____ |
| ☐ Conservación (almacenamiento) | ☐ Supresión | |
| ☐ Extracción (retrieval) | ☐ Destrucción (de copias temporales) | |
| ☒ X Consulta | ☐ Conservación (en sus sistemas de información) | |
| ☐ Cesión | | |

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

ANEXO III MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, es objeto del presente Anexo la determinación por parte de MADRID DESTINO, como “Responsable de Ficheros”, de las medidas de seguridad que el adjudicatario, como “Encargado del Tratamiento”, deberá adoptar en la captación, el acceso y el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acceda por cuenta de MADRID DESTINO para la prestación de los servicios contratados.

El adjudicatario dispone de un Documento de Seguridad que recoge las medidas de índole técnica y organizativa acordes a la normativa de seguridad vigente que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información.

El Documento de Seguridad podrá ser único y comprensivo de todos los ficheros o tratamientos, o bien individualizado para cada fichero o tratamiento, o bien, podrá consistir en distintos documentos de seguridad agrupando ficheros o tratamientos según el sistema de tratamiento utilizado para su organización, o bien atendiendo a criterios organizativos del responsable. En todo caso, tendrá el carácter de documento interno de la organización.

El Documento deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b. Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este reglamento.
- c. Funciones y obligaciones del personal en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros.
- d. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f. Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos en los ficheros o tratamientos automatizados.
- g. Las medidas que sea necesario adoptar para el transporte de soportes y documentos, así como para la destrucción de los documentos y soportes, o en su caso, la reutilización de estos últimos.

En caso de que fueran de aplicación a los ficheros las medidas de seguridad de nivel medio o las medidas de seguridad de nivel alto, el Documento de seguridad deberá contener además:

- a. La identificación del responsable o responsables de seguridad.
- b. Los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Funciones y obligaciones del personal.
 - Las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas en el documento de seguridad.
 - También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del fichero o tratamiento.
 - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.
- Registro de incidencias.
 - El adjudicatario, como encargado del tratamiento, deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
- Control de acceso.
 - Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
 - El adjudicatario se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
 - El adjudicatario establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
 - Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos, conforme a los criterios establecidos por el adjudicatario.

- En caso de que exista personal ajeno al adjudicatario que tenga acceso a los recursos deberá estar sometido a las mismas condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio.
- Gestión de soportes y documentos.
 - Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado para ello en el documento de seguridad.
 - Se exceptúan estas obligaciones cuando las características físicas del soporte imposibiliten su cumplimiento, quedando constancia motivada de ello en el documento de seguridad.
 - La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales bajo el control del adjudicatario deberá ser autorizada por el adjudicatario o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad.
 - En el traslado de la documentación se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.
 - Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
 - La identificación de los soportes que contengan datos de carácter personal que la organización considerase especialmente sensibles se podrá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
- Identificación y autenticación.
 - El responsable del fichero o tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios.
 - El responsable del fichero o tratamiento establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado.
 - Cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.
 - El Documento de Seguridad debe establecer la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas que, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- Copias de respaldo y recuperación.
 - Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización como mínimo semanal de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.
 - Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
 - Únicamente, en el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, y siempre que la existencia de documentación permita alcanzar el objetivo al que se refiere el párrafo anterior, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.

- El adjudicatario se encargará de verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad.
- Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Responsable de seguridad.
 - En el documento de seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en el documento de seguridad.
 - En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que corresponde al responsable del fichero o al encargado del tratamiento de acuerdo con este reglamento.
- Auditoría.
 - A partir del nivel medio, los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.
 - Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.
 - El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.
 - Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al adjudicatario para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, de las autoridades de control de las comunidades autónomas.
- Gestión de soportes y documentos.
 - Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
 - Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.

- Identificación y autenticación.
 - El adjudicatario establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Control de acceso físico.
 - Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- Registro de incidencias.
 - En el registro regulado en el PUNTO 2 de las Medidas de Seguridad de nivel Básico deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
 - Será necesaria la autorización del adjudicatario para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico y medio, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Gestión y distribución de soportes.
 - La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
 - La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte.
 - Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control del responsable del fichero.
 - Deberá evitarse el tratamiento de datos de carácter personal en dispositivos portátiles que no permitan su cifrado. En caso de que sea estrictamente necesario se hará constar motivadamente en el documento de seguridad y se adoptarán medidas que tengan en cuenta los riesgos de realizar tratamientos en entornos desprotegidos.
- Copias de respaldo y recuperación.
 - Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en este título, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- Registro de accesos.
 - De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.
 - En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
 - Los mecanismos que permiten el registro de accesos estarán bajo el control directo del responsable de seguridad competente sin que deban permitir la desactivación ni la manipulación de los mismos.
 - El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.

- El responsable de seguridad se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- No será necesario el registro de accesos definido en este artículo en caso de que concurran las siguientes circunstancias:
- Que el responsable del fichero o del tratamiento sea una persona física.
- Que el responsable del fichero o del tratamiento garantice que únicamente él tiene acceso y trata los datos personales.
- La concurrencia de las dos circunstancias a las que se refiere el apartado anterior deberá hacerse constar expresamente en el Documento de Seguridad.
- Telecomunicaciones.
 - Cuando, conforme al artículo 81.3 Reglamento de desarrollo de la LOPD deban implantarse las medidas de seguridad de nivel alto, la transmisión de datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS NO AUTOMATIZADOS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL BÁSICO.

- Criterios de archivo.
 - El archivo de los soportes o documentos se realizará de acuerdo con los criterios previstos en su respectiva legislación. Estos criterios deberán garantizar la correcta conservación de los documentos, la localización y consulta de la información y posibilitar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación.
 - En aquellos casos en los que no exista norma aplicable, el adjudicatario deberá establecer los criterios y procedimientos de actuación que deban seguirse para el archivo.
- Dispositivos de almacenamiento.
 - Los dispositivos de almacenamiento de los documentos que contengan datos de carácter personal deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura. Cuando las características físicas de aquéllos no permitan adoptar esta medida, el responsable del fichero o tratamiento adoptará medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.
- Custodia de los soportes.
 - Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento establecidos en el artículo anterior, por estar en proceso de revisión o tramitación, ya sea previo o posterior a su archivo, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL MEDIO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Responsable de seguridad.
 - Se designará uno o varios responsables de seguridad en los términos y con las funciones previstas en el PUNTO 6 del apartado correspondiente a las MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A FICHEROS Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS.
- Auditoría.

- Los ficheros comprendidos en el nivel de seguridad medio se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento del Título VIII del Reglamento de desarrollo de la LOPD.

MEDIDAS DE SEGURIDAD DE NIVEL ALTO.

Además de las medidas de seguridad de nivel básico y medio, indicadas anteriormente, deberán implantarse las siguientes medidas de seguridad.

- Almacenamiento de la información.
 - Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen los ficheros no automatizados con datos de carácter personal deberán encontrarse en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente. Dichas áreas deberán permanecer cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos incluidos en el fichero.
 - Si atendidas las características de los locales de que dispusiera el adjudicatario, no fuera posible cumplir lo establecido en el apartado anterior, el responsable adoptará medidas alternativas que, debidamente motivadas, se incluirán en el documento de seguridad.
- Copia o reproducción.
 - La generación de copias o la reproducción de los documentos únicamente podrá ser realizada bajo el control del personal autorizado en el Documento de Seguridad.
 - Deberá procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.
- Acceso a la documentación.
 - El acceso a la documentación se limitará exclusivamente al personal autorizado.
 - Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios.
 - El acceso de personas no incluidas en el párrafo anterior deberá quedar adecuadamente registrado de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto en el documento de seguridad.
- Traslado de documentación.
 - Siempre que se proceda al traslado físico de la documentación contenida en un fichero, deberán adoptarse medidas dirigidas a impedir el acceso o manipulación de la información objeto de traslado.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO POR EL RESPONSABLE

MADRID DESTINO se reserva la facultad de auditar, sin previo aviso, los sistemas e instalaciones del adjudicatario, a los únicos efectos de comprobar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el presente Anexo.

El adjudicatario acepta dicha facultad de MADRID DESTINO y pondrá a su disposición la ayuda y colaboración necesaria para llevar a cabo dicha comprobación, la cual nunca podrá obstaculizar, de forma sustancial, la actividad del adjudicatario.